

Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Marioriwawo Kabupaten Soppeng

Andi Baso Mappaoddang¹⁾, Amir Muhiddin²⁾, Ansyari Mone³⁾

¹⁾²⁾³⁾ [Program Sudi Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Muhammadiyah Makassar

¹⁾²⁾³⁾ Jl. Sultan Alauddin No.259, Gn. Sari, Kec. Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90221

Email : Andibasomappaoddang96@gmail.com¹⁾, amir.muhammad@yahoo.co.id²⁾, ansyarimone@unismuh.ac.id³⁾

ABSTRACT

The problems in this research are (i) how to apply the principles of good governance in improving public services in the Marioriwawo District Office, Soppeng Regency; and (ii) what factors are the obstacles to the application of the principles of good governance in improving public services at the Marioriwawo District Office, Soppeng Regency. The research method used was a survey in accordance with the research objectives. While the data collection technique is done by interviewing, or interviewing, observing, or observing which is arranged based on research variables and then answered by the selected informants in this study. Then the data collected is analyzed in inductive and deductive forms. Besides that, the author also reviews various relevant books.

Keywords : *Good Governance, Service, Public.*

I. PENDAHULUAN

Sejak adanya gerakan reformasi tahun 1998, paradigma yang berkembang dalam administrasi publik adalah tuntutan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya. Tuntutan akan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan kepada publik menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik. Tuntutan tersebut muncul seiring dengan berkembangnya era reformasi dan otonomi daerah dan sejak tumbangannya kekuasaan rezim orde baru.

Setelah dua puluh dua tahun berlalu, gaung tuntutan tersebut masih terus menggema, bahkan berbagai peluang yang ada diperhitungkan agar terwujudnya kondisi kehidupan berbangsa dan bernegara yang lebih baik lagi. Pendek kata, seluruh elemen bangsa telah sepakat agar kondisi masa lalu yang kurang dan tidak baik tidak terulang lagi. Karenanya muncul istilah-istilah, seperti e-government dan good governance. Istilah ini muncul dalam rangka mewujudkan kondisi kehidupan bangsa yang lebih baik.

Dari sekian banyak tuntutan yang ada, satu di antaranya adalah meningkatkan pelayanan publik melalui penciptaan tata pemerintahan yang bersih dan berwibawa. Agenda tersebut merupakan upaya untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik, antara lain melalui keterbukaan, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi, menjunjung tinggi supremasi hukum, dan membuka partisipasi masyarakat yang dapat menjamin kelancaran, keserasian, dan keterpaduan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Untuk itu diperlukan langkah-langkah kebijakan yang terarah pada perubahan kelembagaan dan sistem ketatalaksanaan; kualitas sumber daya manusia aparatur; dan sistem pengawasan yang efektif.

Sehubungan dengan hal itu, dalam rangka untuk membangun peradaban dan menjaga sistem ketertiban sosial sehingga masyarakat bisa menjalani kehidupan semacam wajar dalam konteks kehidupan bemegara. Dalam perkembangannya, konsep pemerintahan mengalami transformasi paradigma dan yang serba negara ke orientasi pasar (*market or publik interest*), dan pemerintahan yang kuat, besar dan otoritarian ke orientasi *small and less government*, egalitarian dan demokratis, serta transformasi sistem pemerintahan dan yang sentralistik ke desentralistik.

Dalam konteks Pemerintahan Kecamatan Marioriwawo Kabupaten Soppeng, di era reformasi ini, juga dituntut untuk mewujudkan good Governance dalam melaksanakan pelayanan publik yang belum maksimal.

Good Governance adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun secara administratif menjalankan disiplin anggaran serta pencintaan legal dan politican *framework* bagi tumbuhnya aktifitas usaha.

Good Governance pada dasarnya adalah suatu konsep yang mengacu kepada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan secara bersama. Sebagai suatu consensus yang dicapai oleh pemerintah, warga Negara, dan sector swasta bagi penyelenggaraan pemerintahan dalam suatu Negara.

Good Governance di Indonesia sendiri mulai benar-benar dirintis dan diterapkan sejak meletusnya era Reformasi yang dimana pada era tersebut telah terjadi perombakan sistem pemerintahan yang memnuntut proses demokrasi yang bersih sehingga Good

Governance merupakan salah satu alat Reformasi yang sudah berjalan 22 tahun ini, penerapan Good governance di Indonesia belum dapat dikatakan berhasil sepenuhnya sesuai dengan cita-cita Reformasi sebelumnya. Masih banyak di temukan kecurangan dan kebocoran dalam pengelolaan anggaran dan akuntansi yang merupakan dua produk utama Good Governance.

Transparansi tidak hanya penting dalam penyelenggaraan pemerintah tetapi juga dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Warga seringkali tidak memiliki akses terhadap informasi mengenai berbagai hal yang terkait dengan pelayanan publik yang mereka perlukan. Bagi para pengguna, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia ibaratnya seperti hutan belantara yang sangat sulit diketahui seluk beluknya. Warga yang menggunakan pelayanan sering tidak memahami hak dan kewajibannya sebagai pengguna. Mereka sering tidak mengetahui persyaratannya apa saja yang harus dipenuhi dan mengapa persyaratan tersebut diperlukan. Mereka juga sering tidak mengetahui hak dan kewajibannya dari pada penyelenggara layanan. Akibatnya, ketika berhubungan dengan para penyelenggara, para pengguna sering tidak dapat secara mudah apakah mereka diperlukan secara wajar atau sebaliknya.

Akuntabilitas merupakan salah satu dari prinsip-prinsip governance yang tertuang di dalam program UNDP (United Nation development Program) dimana prinsip akuntabilitas mempunyai peranan yang sangat penting dalam mewujudkan suatu pemerintahan yang baik atau good governance, dimana akuntabilitas memiliki beberapa dimensi dan beberapa model bagaimana akuntabilitas tersebut dapat dilaksanakan dengan baik dan efektif, akuntabilitas sebenarnya memiliki beberapa model dan beberapa pendekatan jika dilihat dari berbagai prespektif atau dimensi, baik politik, ekonomi, sosial. Akan tetapi pada prinsipnya akuntabilitas merupakan suatu konsep bagaimana mengakomodasi nilai-nilai yang berkembang didalam pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma yang berkembang didalam masyarakat dan pelayanan yang diinginkan masyarakat.

Partisipasi, Semua warga negara berhak terlibat dalam pengambilan keputusan, dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif. Semua warga masyarakat mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif.

Pelayanan Publik merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Partisipasi masyarakat pada dasarnya merupakan suatu bentuk keterlibatan dan keikutsertaan

masyarakat secara aktif dalam keseluruhan proses kegiatan. Partisipasi masyarakat adalah kerja sama antara masyarakat dengan pemerintah, peran serta masyarakat tidak hanya terbatas dalam pengertian ikut serta secara fisik tetapi keterlibatan yang memungkinkan mereka melaksanakan penilaian terhadap masalah dan potensi yang terdapat dalam lingkungan sendiri, kemudian menentukan kegiatan yang mereka butuhkan. Keterlibatan masyarakat ini adalah keterlibatan yang mengarah pada tumbuhnya kemampuan-kemampuan mereka untuk lebih berdaya dalam menghadapi tantangan hidup tanpa harus bergantung pada orang lain. Ketika peran masyarakat kuat peran orang luar semakin dikurangi. Oleh sebab itu pelayanan publik yang partisipatif sangat diperlukan bahkan pelayanan publik yang partisipatif dapat menjadi kekuatan utama perbaikan dalam pelayanan publik.

II. METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Marioriwawo Kabupaten Soppeng dengan pertimbangan dibawah ini. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh penulis, pemerintahan di Kantor Kecamatan Marioriwawo Kabupaten Soppeng belum optimal. Tipe penelitian bersifat kualitatif yaitu memberikan gambaran tentang masalah yang diteliti, menyangkut analisis aparatur pemerintahan dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Marioriwawo Kabupaten Soppeng. Adapun yang menjadi sasaran dalam penelitian ini, Camat, sekretaris Camat, Desa, dan masyarakat setempat. Sasaran penelitian yang selanjutnya menjadi informan tersebut, diwawancarai, atau interview serta diberikan angket.

Adapun jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer, yaitu data yang di peroleh secara langsung di Lapangan dengan sumber data adalah Informan yang dijadikan sampel, serta pihak-pihak terkait yang memahami dan relevan yang meliputi data dan beragam variable terikat.
2. Data Sekunder, yaitu data penelitian yang diperoleh dan Instansi terkait, berupa dokumen-dokumen, laporan-laporan dan buku-buku serta hasil penelitian ilmiah yang dianggap relevan dengan masalah dan tujuan penelitian.

Dalam penelitian ini di gimakan teknik pengumpulan data dengan cara sebagai berikut:

- a. Studi Kepustakaan (*Libraty Research*)
Dalam Study kepustakaan ini penulis berusaha menelaah berbagai bahan bacaan/Pustaka berupa buku-buku, majalah, surat kabar, undang-undang, peraturan perundang-undangan serta dokumen-dokumen lainnya yang mempunyai relevansi dengan masalah yang di teliti.
- b. Study Lapangan (*field Research*)
Study Lapangan ini dimaksudkan untuk melakukan penelitian pada lokasi atau objek yang telah di tentukan secara langsung. Study lapangan ditempuh dengan cara sebagai berikut:

- 1) Observasi yaitu pengamatan terhadap objek secara langsung.
- 2) Interview yaitu wawancara langsung dengan informan yang telah di tentukan.
- 3) Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh dari informan penelitian.

Data yang di kumpulkan akan di analisis secara kualitatif dan bersifat deskriptif. Pada analisis kualitatif, kata-kata dibangun dari hasil wawancara atau pengamatan terhadap data yang dibutuhkan untuk di deskripsikan dan dirangkum. Analisis tersebut di dukung oleh tabel frekwensi pada beberapa variabel pendukung yang dijadikan indikator dalam penelitian ini. Analisis data untuk memperoleh gambaran tentang kondisi setiap variabel secara tunggal dilakukan dengan tabel frekwensi dengan analisis deskriptif dengan menentukan rentang skala.

III. PEMBAHASAN

Kecamatan Marioriwawo merupakan satu dari 8 (Delapan) Kecamatan yang ada di Kabupaten Soppeng yang dipimpin oleh seorang Camat. Kecamatan Marioriwawo berbatasan dengan Kabupaten Bone di sebelah timur dan Kabupaten Barru serta sebagian Kabupaten Bone di sebelah selatan. Di sebelah utara, Kecamatan Marioriwawo berbatasan dengan Kecamatan Liliriaja, dan di sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Lalabata dan sebagian Kecamatan Liliriaja.

Penerapan Prinsip Transparansi, Akuntabilitas, dan Partisipasi Masyarakat good Governance dalam meningkatkan pelayanan Publik di kantor kecamatan Marioriwawo Kabupaten Soppeng

Penyelenggaraan Pemerintahan, Pembangunan dan pelayanan Publik Menurut Paradigma Good Governance, dana, prosesnya tidak hanya dilakukan oleh pemerintah daerah berdasarkan pendekatan rule government (Legalitas), atau hanya untuk kepentingan pemerintahan daerah. Para digma good Governance, mengedepankan proses dan prosedur, dimana dalam proses persiapan, perencanaan, perumusan dan penyusunan suatu kebijakan senantiasa mengedepankan kebersamaan dan dilakukan dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan.

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik, pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik dilingkungan biroksi maupun di lingkungan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik, adalah pemerintah yang dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan Pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Esensi kepemimpinan yang baik (good governance) dicirikan dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik, hal ini sejalan dengan esensi kebijakan desentralisasi dan otonomoi daerah yang di tujukan untuk memberikan keleluasaan kepada daerah mengatur dan mengurus masyarakat setempat, dan meningkatkan pelayanan

publik. Karena itu penulisan skripsi ini, penulis menggunakan prinsip prinsip good governance yang dikemukakan oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN) untuk mengukur kinerja aparat di Kantor Kecamatan Marioriwawo Kabupaten Soppeng yaitu :

Transparansi (Transparency)

Transparansi sebagai prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan proses pembuatan dan pelaksanaannya serta hasil – hasil yang dicapai. Ada pendapat dari masyarakat yang akan mendapatkan pelayanan mengungkapkan bahwa sangat sulit mengharapkan proses pelayanan yang obyektif dan transparan. Kesemuanya itu sudah menjadi rahasia umum ataupun menjadi pemandangan umum dalam setiap kegiatan pelayanan sangat berbelit – belit dan tidak adanya transparansi.

Hal ini berdasarkan wawancara dengan masyarakat yang tidak ingin disebutkan identitasnya (Wawancara tanggal 11 Februari 2021) bahwa :

“saya sendiri masih belum yakin kalau pelayanan di Kantor Kecamatan Marioriwawo Kabupaten Soppeng bersifat transparan. Ini sudah menjadi rahasia umum.”

Menanggapi hal ini, Camat Marioriwawo, Amin Saing (Wawancara tanggal 11 Februari 2021) Menyatakan Bahwa:

“Kami telah berusaha melaksanakan pelayanan secara transparan agar dalam proses pelayanan terhindar dari segala hal yang merugikan seperti korupsi, kolusi dan nepotisme. Mengenai keluhan negative dari masyarakat, hal seperti itu bisa saja ada oknum yang bermanfaat dengan mengatas namakan Camat. Mereka pun tidak menyampaikan dengan memberikan informasi secara jelas dengan bukti yang nyata. Dalam realisasinya, Camat, tetap melaksanakan pelayanan secara transparan sesuai dengan prinsip – prinsip good Governance.”

Pemikiran masyarakat akan adanya pelayanan yang tidak transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan telah tertanam sejak dulu. Oleh karena itu, Camat marioriwawo Kabupaten Soppeng harus lebih mampu menunjukkan ke masyarakat akan penyelenggaraan pelayanan secara

Dalam memberikan informasi tentang persyaratan yang harus dilengkapi oleh masyarakat, pihak pegawai kantor Kecamatan Marioriwawo telah memberikan pengumuman secara langsung pada semua masyarakat. Mengenai persyaratan, biaya waktu dan prosedur yang ditempuh penulis menilai bahwa hal – hal tersebut telah di umumkan secara transparan dengan mengedarkan surat edaran tersebut baik di Kantor Camat maupun Dikantor Kelurahan / Desa.

Mengenai biaya dalam pelayanan tidak dikenakan oleh masyarakat. Hal ini berdasarkan

Wawancara dengan Sekretaris Kecamatan Marioriwawo, Andi Ashar Afwan Kabupaten Soppeng (Wawancara tanggal 11 Februari 2021) yang mengatakan bahwa:

“Tidak dipungut biaya apapun pada pelayanan masyarakat. Biaya yang mereka keluarkan hanya untuk melengkapi dokumen mereka saja seperti fotocopy berkas.”

Dalam konteks transparansi ini, sebagai salah prinsip good governance, semakin meningkat kinerja pegawai Kantor Kecamatan Marioriwawo Karena, dengan prinsip tersebut, karena pegawai merasa puas dengan pekerjaannya yang melayani masyarakat secara transparan. Pegawai merasa di hargai oleh prinsip tersebut, karena pada dasarnya manusia itu adalah baik. Dan ketika mereka melayani masyarakat secara transparan mereka termotivasi dalam bekerja.

Akuntabilitas (accountability)

Pertanggung jawaban akan suatu kegiatan harus dilaksanakan untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pertanggung jawaban ditujukan pada lembaga – lembaga yang bersangkutan atau pihak yang dikenai dampak kegiatan dalam suatu kegiatan.

Mengenai Laporan pertanggung jawaban dari pelaksanaan pelayanan pegawai setiap unit kerja setiap tahunnya memang harus mempertanggung jawabkan kinerja mereka. Bentuk laporan pertanggung jawaban setiap instansi di sebut LAKIP (Laporan Akuntabilitas Instansi Pemerintah). Pertanggung jawaban awalnya diberikan kepemimpinan, kemudian Ke Bupati. Begitu pula dengan pegawai Kantor Kecamatan Marioriwawo dalam penyelenggaraan ini, hasil laporannya akan dilaporkan tahun ini.

Miftah Thoha (2002) menjelaskan bahwa salah satu wujud dari akuntabilitas itu ialah agar semua produk hukum dan kebijakan yang menyangkut kehidupan rakyat banyak harus diupayakan didasarkan atas undang – undang di jadi sebagai salah satu indicator dalam mengukur proses penyelenggaraan pemerintahan.

Partisipasi (Participation)

Semua warga Negara berhak terlibat dalam pengambilan keputusan baik laingsuk maupun melalui lembaga perwakilan yang sah untuk mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan dan mengungkapkan pendapat serta kapasitas untk berpartisipasi secara konstruktif. Prinsip good governance ini dalam demokrasi disamakan untuk mengutamakan kedaulatan rakyat artinya bahwa kekuasaan dan pemerintahan Negara dilaksanakan berdasarkan dari oleh dan untuk rakyat secara umum.

Dalam konteks pengambilan keputusan pada tingkat kecamatan Marioriwawo Kabupaten Soppeng, selal diambil dengan pelibatan semua pihak yang terkait, masyarakat dan pemerintah. Misalnya persoalan pembangunan pihak pemerintah Kecamatan melibatkan semua pihak termasuk masyarakat dalam perencanaan,

pelaksanaan dan pengawasan. Begitu juga dengan semua persoalan di Kantor Kecamatan, Camat selalu melibatkan partisipasi semua pihak.

Hal ini berdasarkan yang disampaikan oleh Sekcam Kecamatan Marioriwawo, Andi Ashar Afwan (Wawancara tanggal 10 Februari 2021) sebagai berikut :

“ bahwa salah satu prinsip good governance adalah partisipasi, Pak Camat dalam setiap pengambilan keputusan, selalu melibatkan semua pihak, termasuk masyarakat. Misalnya dalam pembangunan, Pak Camat melibatkan partisipasi Masyarakat yang disebut dengan Musrembang. Dimana masyarakat terlibat dalam perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan pembangunan. Di Kantor Kecamatan Marioriwawo, Pak Camat juga selalu melibatkan semua staf dalam pengambilan keputusan, sehingga prinsip partisipan telah diterapkan di Kantor Kecamatan Marioriwawo Kabupaten Soppeng.”

Dengan perlibatan semua pihak, maka kinerja aparatur pemerintahan di Kantor Kecamatan Marioriwawo dalam pelayanan masyarakat menjadi meningkat. Misalnya Indikator kinerja pegawai lihat dari kuantitas, kualitas dan waktu. Dengan partisipasi semua pihak, maka kuantitas atau banyaknya hasil kerja yang seharusnya dicapai oleh Pegawai Kantor Kecamatan semakin meningkat. Hal ini sesuai yang disampaikan oleh Sitti Habiba pegawai staf Kantor Kecamatan Marioriwawo Kabupaten Soppeng (Wawancara, tanggal 10 Februari 2021) Sebagai berikut :

“Bahwa dengan partisipasi semua pihak, maka kuantitas pekerjaan Pegawai Kantor Kecamatan Marioriwawo Kabupaten Soppeng semakin meningkat dalam memberikan pelayanan :”

Begitu juga persoalan kualitas merupakan ukuran mutu setiap hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai. Dengan prinsip partisipasi ini, kualitas.

Faktor yang menjadi kendala penerapan prinsip Transparansi, Akuntabilitas, dan Partisipasi Masyarakat good Governance Dalam meningkatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Marioriwawo Kabupaten Soppeng

Orientasi pada pelayanan menunjuk pada seberapa banyak energy birokrasi dimanfaatkan untuk penyelenggaraan pelayanan public. Sistem pemberian Pelayanan yang baik dapat dilihat dan besarnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh birokrasi secara efektif didayagunakan untuk melayani kepentingan pelayanan. Idealisnya, segenap kemampuan dan sumber daya yang dimiliki oleh aparat birokrasi hanya dicurahkan atau dikonsentrasikan untuk melayani kebutuhan dan kepentingan pengguna jasa.

Adapun yang menjadi kendala dalam menerapkan prinsip good Governance dalam rangka peningkatan pelayanan di Kantor Kecamatan Marioriwawo Kabupaten Soppeng adalah sebagai berikut.

1. Penyediaan waktu kerja aparat yang benar – benar berorientasi pada pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Aparat Pelayanan yang ideal juga seharusnya tidak memiliki kegiatan atau pekerjaan lain seperti pekerjaan sambilan di luar pekerjaan Kantor yang dapat mengganggu tugas – tugas penyelenggaraan pelayanan. Kinerja pelayanan aparat birokrasi akan dapat maksimal apabila semua waktu dan konsentrasi aparat benar – benar tercurah untuk melayani masyarakat pengguna jasa.

Hal ini sesuai dengan pendapat Sekcam Marioriwawo. Andi Ashar Afwan (Wawancara tanggal 11 Februari 2021) sebagai berikut :

“ Kondisi pelayanan yang ideal di atas dalam realitasnya sangat sulit untuk diwujudkan dalam birokrasi termasuk di Kantor Kecamatan Marioriwawo ketidakjelasan pembagian wewenang, inkonsistensi pembagian kerja, serta sikap pimpinan kantor yang sewenang – wenang memberikan tugas kepada aparat bawahan tanpa memperhitungkan aspek sifat pekerjaan, urgensi pekerjaan, dan dampak pemberian tugas terhadap kualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hal – hal tersebut merupakan beberapa fakta penyebab sulitnya aparat birokrasi berkonsentrasi secara penuh pada tugas – tugas pelayanan masyarakat. Aparat birokrasi seringkali meninggalkan tugas pelayanan dan lebih banyak menghabiskan waktu untuk tugas – tugas lain di luar tugas pelayanan.”

Kondisi tersebut membuat pelayanan kepada masyarakat menjadi terganggu. Masih seringnya aparat birokrasi meninggalkan tugas – tugas pelayanan kepada masyarakat, erat kaitannya dengan adanya tugas – tugas tambahan yang dibebankan oleh pemimpin kepada aparat pada tingkat bawah yang menjalankan tugas pelayanan langsung kepada masyarakat. Hal tersebut sangat sering menimpa aparat birokrasi di tingkat kecamatan yang merupakan tingkatan pemerintahan yang langsung berhadapan dengan masyarakat.

Menanggapi hal tersebut, salah seorang staf Kantor Kecamatan Marioriwawo Muhammad Tang (wawancara tanggal 11 Februari 2021) menyatakan sebagai berikut:

“Aparat pelayanan seringkali diperintahkan oleh pimpinan kantor kecamatan untuk menghadiri kegiatan-kegiatan kemasyarakatan, seperti mewakili camat atau melayat warga yang meninggal dunia, ikut serta dalam kegiatan posyandu, safari KB, pertemuan Kepala Desa/Lurah, atau pertemuan rapat warga

lainnya, yang dilakukan pada saat jam pelayanan.”

Penugasan aparat untuk dinas luar oleh pihak pimpinan kantor pada saat jam pelayanan masih seringkali ditemukan di beberapa kantor pelayanan baik di lingkungan kantor pelayanan desa, kecamatan, kantor pertanahan maupun kantor pelayanan perizinan. Kegiatan dinas luar yang seringkali dilakukan oleh aparat birokrasi adalah melakukan kegiatan peninjauan suatu kegiatan atau membantu pekerjaan dan seksi lainnya. Banyak ditemukan aparat pelayanan yang membantu tugas-tugas dari seksi atau bagian lainnya sehingga tugas pokoknya menjadi terbelengket, seperti seorang kepala seksi pelayanan harus ikut dalam kegiatan penataan arsip, mengurangi surat menyurat, menjaga dan menerima telepon kantor, atau bahkan penyelenggaraan pasar murah atau sekaten.

Tugas-tugas tersebut belum termasuk tugas-tugas untuk kepentingan pribadi yang diberikan oleh pimpinan, seperti mengerjakan tugas-tugas kantor yang seharusnya menaungi bagian tugas pimpinan, menemani tamu kantor atau tamu pimpinan, menyampaikan surat pemberitahuan ke kantor-kantor kelurahan, atau mewakili camat keliling kecamatan untuk memantau dan melakukan pembinaan kepada masyarakat. Pada akhirnya ketidakberadaan petugas pelayanan menyebabkan pemberian pelayanan terhadap penggunaan jasa menjadi lambat sehingga kinerja pelayanan public menjadi buruk.

Menanggapi hal tersebut sekretaris Kecamatan Marioriwawo (wawancara tanggal 15 Februari 2021) menyatakan bahwa:

“Alasan yang seringkali dikemukakan oleh pimpinan kantor untuk menugaskan aparat pelayanan mengerjakan tugas lain pada saat-saat jam pelayanan adalah karena terbatasnya jumlah personil aparat pelayanan. Para pimpinan kantor, sebagaimana yang seringkali diungkapkan oleh para aparat, seringkali menggunakan alasan “pokoknya endi sing selo”, atau pokoknya siapa saja aparat yang dianggap memiliki waktu luang, maka akan ditugaskan untuk dinas luar.”

Manajemen Pemberian Tugas

Manajemen pembagian tugas dan sebagian besar pimpinan birokrasi, termasuk birokrasi Kecamatan Marioriwawo yang belum mencerminkan gaya seorang manajer tersebut menjadikan pola pembagian tugas dalam birokrasi antara urusan administrative, tugas pimpinan, dan tugas pelayanan menjadi bercampur. Pimpinan birokrasi seringkali belum dapat membedakan antara tugas pribadi pimpinan, tugas pimpinan kantor yang tidak dapat diwakilkan kepada bawahan, dan tugas pelayanan masyarakat dan aparat pelayanan sehingga seringkali menyebabkan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat cenderung dapat dikalahkan oleh kepentingan pribadi pimpinan atau tugas-tugas pimpinan lainnya.

Tidak jelasnya waktu pelayanan

Selain ditinjau dari segi biaya, efisiensi pelayanan public juga ditinjau dari segi waktu pelayanan. Keluhan yang dialami oleh pengguna jasa menyangkut waktu pelayanan adalah ketidakjelasan waktu pelayanan. Sebenarnya banyak pengguna jasa yang tidak berkeberatan untuk membayar mahal kalau jelas perinciannya untuk keperluan apa, dan berapa lama waktu yang diperlukan. Akan tetapi, waktu yang diperlukan untuk mengurus pelayanan public sangat tidak jelas.

Kurangnya Koordinasi

Koordinasi antarunit seringkali menghambat pemberian pelayanan di Kantor Kecamatan Marioriwawo, karena waktu yang dibutuhkan menjadi lebih lama. Kendala lain yang dihadapi adalah kendala eksternal yaitu kendala yang disebabkan oleh pengguna jasa itu sendiri seperti ketidaklengkapan dokumen, pengguna jasa tidak kooperatif dan ketiadaan persyaratan/dokumen yang harus dilengkapi oleh pengguna jasa seringkali membuat aparat menolak memberikan pelayanan.

IV. KESIMPULAN

Prinsip Good Governance pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik di lingkungan birokrasi maupun di lingkungan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik, adalah pemerintah yang transparan, partisipatif, akuntabel termasuk pemerintah kecamatan Marioriwawo Kabupaten Soppeng.

Penerapan prinsip good governance yang partisipatif sudah diterapkan di Kantor Kecamatan Marioriwawo dengan pelibatan seluruh pemangku kepentingan setiap pengambilan keputusan, begitu juga prinsip transparansi dimana setiap pengambilan keputusan dilakukan secara terbuka.

Terselenggaranya pelayanan public yang baik, memberikan indikasi membaiknya kinerja manajemen pemerintahan, disisi lain menunjukkan adanya perubahan pola pikir yang berpengaruh terhadap perubahan yang lebih baik terhadap sikap mental dan perilaku aparat pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan public

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public*. UGM Press. Yogyakarta
- Atep Adya Brata. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.
- Bappenas. (2004). *Menumbuhkan Kesadaran Tata KeAparaturan yang baik*.

Sekretariat Pengembangan Kebijakan Nasional Tata KeAparaturan yang Baik BAPPENAS

Dwiyanto, Agus. (2003). *Reformasi Pelayanan Publik: Apa yang harus dilakukan?*, Policy

Joko Widodo, *Good Governance* (Telaah dan Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah), Insan Cendekia, Surabaya, 2001

Lalolo Krina. (2003). *Indikator Dan Tolok Ukur Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi*. Sekretariat Pengembangan Kebijakan Nasional Tata Keperintahan yang Baik, BAPPENAS

-. 2007. *Indikator dan Tolok Ukur Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi*, Toha Putra Semarang.

Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan. (2000), *Akuntabilitas Dan Good Governance*” Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan, Jakarta

- . 2003. Jakarta: Penyusunan Standar Pelayanan Publik. LAN.

Masyarakat Transparansi Indonesia, (2008). *Prinsip-Prinsip Good Governance*. MTI. Jakarta.

Pheni Chalid, (2006). *Otonomi Daerah (Masalah, Pemberdayaan, Koflik)*

Kemitraan, Jakarta Purwo Santoso, Makalah. (2002) *“Institusi Lokal Dalam Perspektif GoodGovernance”*, IRE, Yogyakarta Ryan

Bakry, M, (2010). *Implementasi Hak Azasi Manusia dalam konsep Good Governance di Indonesia* UI Jakarta.

Samodra Wibawa, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Kumpulan Tulisan, Yogyakarta; Gadjah Mada University Press, 2006

Yayasan Obor Suto Eko, (2008) *“Mengkaji Ulang Good Governance”*, IRE. Yogyakarta

Sedarmayanti. (2004). *Good Governance (KeAparaturan yang Baik)*. Mandar Maju: Bandung.

Sofian Efendi. ((2005) *Membangun Budaya Birokrasi untuk Good Governance*.

Lokakarya Reformasi Birokrasi. Departemen Pemberdayaan Aparatur Negara, Jakarta.

Sumarto, Hetifah. (2009). Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance.

Tjahjanulin Domai, (2005). Dari Aparaturan ke Aparaturan yang Baik, Depdagri, Jakarta.

UNDP. (2005) Kajian Pengeluaran Publik Indonesia Kemitraan. Jakarta.

Wasistiono, Sadu. (2003). Kapita Selektta Penyelenggaraan Aparaturan Daerah, Fokus Media, Bandung

World Bank. (2001). Laporan Kajian Pengadaan Aparatur. World Bank, Jakarta